

Секция «Технологии искусственного интеллекта в предоставлении государственных и муниципальных услуг»

Применение технологии искусственного интеллекта в муниципальных службах

Научный руководитель – Назаренко Сергей Владимирович

чжао цзиюэ

Студент (магистр)

Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Высшая школа государственного администрирования (факультет), Москва, Россия

E-mail: 617324758@qq.com

Если правительство - это крупное предприятие, то каждый из его департаментов - самостоятельное предприятие. Основная стратегия для каждого правительственного департамента заключается в том, чтобы превратить его в предприятие искусственный интеллект (далее - ИИ). Стратегия правительства в области ИИ заключается в определении видения, миссии и целей ИИ, которые соответствуют авторитетным целям правительства, а также в разработке способа управления возможностями ИИ в масштабах всего правительства. Миссия заключается в создании интеллектуальных систем, которые улучшают предоставление услуг населению, точность предоставления услуг населению и снижают затраты.

Применение искусственного интеллекта можно разделить на три типа [U+FF1A]

1) Доменно-ориентированные системы, которые помогают выявлять закономерности или разрабатывать прогнозы

Системы бэк-офиса, построенные на базе интеллектуального инструмента автоматизации под названием Robotic Process Automation. Системы взаимодействия с людьми, которые помогают напрямую взаимодействовать с людьми, сотрудниками или любыми другими заинтересованными сторонами. Правительству необходимо создать координационные органы и рабочие группы для управления ИИ. Управление ИИ включает в себя принятие инвестиционных решений, создание рамок этики и конфиденциальности, определение и использование наборов инструментов ИИ, а также выбор рамок. Оно также определяет характер необходимых технологических групп ИИ и то, как они будут развиваться для достижения миссии правительства.

2) Движущие силы принятия ИИ правительством

(a) Потребности и ожидания населения

Искусственный интеллект может поддерживать основные потребности и возможности населения, которые включают улучшение ситуационной осведомленности и принятие решений.

(b) Модернизация услуг для населения

Приложения, ориентированные на людей, повышают качество государственных услуг, предоставляемых населению.

(c) Инновации в сфере государственных услуг

Автоматизируя четко определенные задачи, ИИ упрощает работу и увеличивает штат сотрудников. Сотрудники могут уделять больше времени решениям, которые требуют человеческого участия.

(d) Принятие решений на основе данных

Государственные ведомства ежедневно собирают большие объемы данных. Без точного анализа данных недостаточно для получения действенных выводов. Более эффективные решения способны улучшить качество услуг и сэкономить время.

(e) Повышение операционной эффективности

Автоматизация задач для государственных служащих может сэкономить затраты, время и усилия.

3) Виды ИИ для правительственных операций

Ключевыми факторами, способствующими развитию бизнеса и технологий для государственных услуг, являются: совместное социальное управление, цифровая интеграция, контактные центры, облачные вычисления, интегрированное правительство, аналитика данных и т. д. Они могут быть лучше реализованы в сочетании с внедрением ИИ для улучшения обслуживания населения.

Преимущества ИИ для правительства

ИИ может быть использован для помощи населению во взаимодействии с правительством и получении услуг от людей. ИИ может ускорить выполнение существующих задач и выполнить работу, выходящую за рамки человеческих возможностей. ИИ также может помочь автоматизировать взаимодействие с правительством. С помощью ИИ можно автоматизировать онлайн-чаты, ответы на запросы, чаты в социальных сетях и т.д. А для обеспечения лучшего обслуживания клиентов системы искусственного интеллекта сохраняют предыдущие взаимодействия с правительством и используют их для анализа. Помощь населению в режиме реального времени наиболее полезна для государственных служащих, которые находятся в постоянном контакте с населением в критических по времени ситуациях. Сюда относятся системы управления стихийными бедствиями, когда гражданам необходимо в реальном времени знать статус стихийного бедствия и прогнозы погоды. Анализ данных и облачный ИИ позволяют анализировать и обрабатывать большие объемы данных, давая правительствам лучшее понимание своего населения и государственных процессов, что позволяет им принимать более эффективные бизнес-решения. Что касается прогностических возможностей, то системы на основе ИИ помогают быстро обрабатывать большие объемы данных. Это помогает сократить время ожидания, уменьшить количество ошибок и ускорить реагирование на чрезвычайные ситуации. Это также помогает создавать более глубокие представления и улучшать опыт для населения.

Применение искусственного интеллекта в государственных службах

(1) Сельское хозяйство

Сельское хозяйство - это сфера, которая требует различных ресурсов, труда, денег и времени для достижения наилучших результатов. Сегодня сельское хозяйство переходит на цифровые технологии, и в этой сфере появляется искусственный интеллект. ИИ в сельском хозяйстве очень полезен для фермеров и применяется в сельскохозяйственной робототехнике, мониторинге твердых веществ и урожая, а также в предиктивной аналитике. Ниже перечислены некоторые из областей применения ИИ в сельском хозяйстве.

(2) Здравоохранение

Сфера здравоохранения внедряет ИИ, чтобы ставить диагнозы лучше и быстрее, чем человек. Искусственный интеллект может помочь врачам в постановке диагноза и может предоставлять уведомления, когда состояние пациента ухудшается, чтобы можно было получить медицинскую помощь до госпитализации пациента.

(3) Образование

ИИ может автоматизировать выставление оценок, позволяя учителям уделять больше времени преподаванию. Чат-боты с искусственным интеллектом могут выступать в качестве помощников преподавателей для общения со студентами. ИИ может служить персональным виртуальным репетитором для студентов, доступным в любое время и в любом месте.

Благодаря последним достижениям в области ИИ и технологий глубокого обучения все больше государственных ведомств используют технологии ИИ для улучшения систем и услуг. При использовании ИИ в правительстве необходимо учитывать вопросы конфиден-

циальности и безопасности, совместимости с унаследованными системами и меняющиеся рабочие нагрузки. Внедрение ИИ - это рычаг для трансформационных изменений в том, как задумываются, проектируются, предоставляются и потребляются государственные услуги. Он помогает правительствам предоставлять комплексные услуги населению благодаря бесперебойному потоку информации между государственными ведомствами. Кроме того, внедрение ИИ может помочь пересмотреть государственные процессы, высвободить время сотрудников, повысить производительность или улучшить взаимодействие между людьми.

Источники и литература

- 1) 1.Иванько А.Ф. Иванько М.А. Бутырская Д.В. [U+FF0C] Искусственный интеллект и государственное управление 06.2019 <https://scientificreview.ru/ru/article/view?id=66>
- 2) 2.Wang Zhanghua, Yan Jiahua [U+FF0C] Artificial Intelligence as a Driver of Government Governance Change: Intrinsic Mechanisms and Practice Patterns 2022. <https://mo.mbd.baidu.com/r/WwS5cp45rO?f=cp&u=badf1fab71932037>
- 3) 3.Su Linmao Wang Dongren Wang Zhenlei, Exploring how intelligence fusion under big data and artificial intelligence can serve government decision-making 2022. <https://mi.mbd.baidu.com/r/WwSnCJJQQM?f=cp&u=657bef8059a700d7>